Référentiel d'évaluation

de l'option de base groupée (O.B.G.)

Intitulé du profil de formation (section)

AGENT /AGENTE MEDICO SOCIAL(E) : AMS

Code: 8212 **P** **7ème** **plein exercice**

Date d'approbation par la commission : 28 juin 2013

Date d'approbation par le Pouvoir organisateur : 24 septembre 2013



Mode d'emploi à l'usage de l'équipe pédagogique

1. **Organiser**
   a. Le schéma de passation des épreuves de qualification (www.cpeons.be) est d'application.
   b. Le référentiel fournit la nature et la planification pour le degré des différentes épreuves d'évaluation de l'OBG.
   c. La planification au sein d'une année peut être modifiée par la direction, si nécessaire.
   d. Le règlement des études fournit les principes de l'agenda et de l'organisation des épreuves. L'école décide des modalités pratiques et les communique.
   e. C'est l'école qui désigne les épreuves qualifiantes et transcrit son choix dans un tableau récapitulatif des épreuves qui lui est propre. Cependant, le référentiel propose une sélection d'épreuves qualifiantes qui répond aux exigences en la matière.

2. **Enseigner**
   a. Chaque enseignant conçoit ses activités d'enseignement sur base des indications des différents référentiels (profil de formation, référentiel d'évaluation, programme) et des recommandations pédagogiques et méthodologiques du Pouvoir Organisateur (projets pédagogique et éducatif de la Province de Hainaut).
   En particulier, les apprentissages sont articulés logiquement en fonction:
   - de la nature de chacune des épreuves et de leur planification,
   - du tableau de concertation pour la planification des ressources,
   - de la concertation de l'équipe pédagogique,
   - des contraintes et opportunités inhérentes à l'environnement (commande client, projet, ...) et à l'organisation (absence d'un professeur, disponibilités d'un matériel, ...).

   Le tableau de concertation pour la planification des ressources répartit les apprentissages tout au long du cursus en cohérence avec les épreuves de l'OBG. Il est un outil indispensable afin de garantir que tous les apprentissages nécessaires à la maîtrise de l'EAC seront effectivement organisés. Il vise aussi à optimaliser l'emploi du temps et éviter qu'un apprentissage soit effectué plusieurs fois dans différents cours au détriment d'autres apprentissages. Pour faciliter le travail de concertation, la commission s'efforce de fournir un tableau indicatif. Chaque équipe est appelée à l'adapter à ses besoins ou, le cas échéant, à construire son propre tableau. Le tableau doit aider le nouvel enseignant à s'inscrire harmonieusement dans le projet de l'équipe.
   b. Un élève ne peut être sanctionné pour des compétences qu'il n'a pu apprendre.
   Lorsque des évènements empêchent le respect des planifications, l'équipe éducative peut légitimement et de manière exceptionnelle, modifier l'épreuve afin qu'elle corresponde aux compétences réellement enseignées aux élèves. Cependant, il appartient à l'école de veiller à ce que, au terme du degré, l'ensemble des compétences CM du PF (compétences à maîtriser du profil de formation) aient été enseignées et évaluées. La modification des échéances des périodes telles que définies dans le règlement des études nécessite l'accord du P.O.

3. **Evaluer les compétences par le biais des EAC (ensembles articulés de compétences)**
   a. Le règlement des études explicite les modalités de l'évaluation.
   b. L'évaluation est collégiale, les compétences de l'élève sont appréciées par le jury sur base du cahier des charges et à l'aide de la grille d'évaluation.
   c. Les informations permettant de juger des compétences actuelles de l'élève sont soumises à l'ensemble du jury. Il peut s'agir d'un travail écrit ou pratique, d'un entretien avec l'élève, d'un rapport et de l'observation des compétences exercées sur le lieu de stage ou encore des activités de remédiation. Le travail journalier ne constitue pas une information suffisante.
   d. Dans le cas des CEFA, des compétences sont nécessairement apprises, exercées et évaluées sur le lieu de stage grâce à une grille d'évaluation spécifique, propre à l'école.
   e. Lorsqu'une remédiation a été mise en place, les résultats obtenus sont pris en considération.

4. Evaluer les ressources

a. Les ressources sont :
   - les savoirs : les concepts, notions, règles, principes …. que l'élève est capable de citer – nommer – reconnaître - définir – décrire – expliquer – ….
   - les savoir-faire : les outils, techniques, notions, règles, principes, méthodes, …. que l'élève est capable d'utiliser – de lire – d'appliquer – d'illustrer – de pratiquer – de manipuler – de documenter – …
   - les attitudes.

b. Les ressources sont évaluées de manière contextualisée lors des épreuves EAC. Les ressources en lien avec la problématique traitée peuvent faire l'objet de questions directes les ciblant précisément.

c. Il est cependant possible d'évaluer de manière sommative des ressources non contextualisées lors d'une épreuve spécifique non qualifiante. Il s'agit alors de cibler les ressources-clés, c'est-à-dire les ressources identifiées comme des pré-requis essentiels à la réussite (par exemple, les règles et pratiques de sécurité, d'hygiène, de déontologie ou la manipulation de machines, ...). Les ressources-clés sont répertoriées dans le tableau de concertation pour la planification des ressources. Un module-ressources peut tenir lieu d'épreuve de l'OBG une fois par année scolaire, à la place d'un EAC. Dans ce cas, le référentiel le prévoit.

d. L'épreuve ou module ressources est unique pour l'ensemble des cours de l'OBG. Elle est conçue collégialement.

e. Certains référentiels autorisent l'évaluation de ressources non contextualisées en plus de l'EAC. Ce dispositif est exceptionnel et motivé par des spécificités des grilles horaires. Si le référentiel ne le prévoit pas, une telle procédure d'évaluation ne doit pas être envisagée.

5. Délibérer l'épreuve de l'OBG

a. Le jury, constitué de professeurs de l'OBG et, pour les épreuves qualifiantes, idéalement de membres extérieurs, est présidé par un de ses membres internes à l'établissement ou par la Direction ou son délégué.

b. Sur base des commentaires exprimés par chacun de ses membres, le jury décide collégialement si l'élève maîtrise les compétences visées par l'épreuve. Il n'y a donc pas d'évaluation « cours par cours ».

c. Le jury peut acter directement la décision (maîtrise / non maîtrise) ou choisir de coter le niveau des compétences. La cotation est collégiale, basée sur le consensus ou la moyenne.

d. En cas d'échec, le jury motive sa décision en indiquant la nature des manquements. Il décide des modalités de remédiation. Si l'élève doit ne représenter qu'une partie de l'épreuve, le jury explicite la nature de la nouvelle épreuve.

e. Le Président signe le bulletin et le transmet à la Direction.

La délibération certificative ou pour le passage de classe est organisée conformément au règlement des études.

6. Remédier

a. La remédiation est immédiate (lors de l'apprentissage) ou différée (après l'épreuve sommative et le constat d'échec).

b. La remédiation indiquée pour l'élève en échec est actée au bulletin et mise en place au plus tôt.

7. Communiquer

a. Les informations pédagogiques (dont les critères d'évaluation et la nature des EAC) et pratiques sont communiquées et expliquées aux élèves et parents en début de formation. Le canevas «Mon dossier d'apprentissage» proposé par le CPEONS dans le cadre de la CPU peut être adapté dans ce but.

b. La grille d'évaluation tient lieu de bulletin pour l'OBG. Un récapitulatif des différentes épreuves, en particulier des épreuves comptant pour la qualification, peut être joint.

c. Le jury extérieur s'adaptera plus aisément au dispositif s'il est préalablement informé du cahier des charges, de la grille d'évaluation, des règles de délibération, de son propre rôle et du déroulement de l'épreuve.



Recommandations destinées à l'équipe pédagogique

La commission définit les références communes aux différents établissements qui organisent la section.
Chaque école reste souveraine pour opérer certains choix, tels que le barème des évaluations, la planification des stages, la prise en charge de la préparation des élèves aux épreuves, la constitution des jurys et leur fonctionnement, l'organisation des remédiations, le portfolio, etc.

1. Les épreuves de qualification

Les épreuves de qualification (EAC Q) interviennent seules dans l'octroi du certificat de qualification. Il s'agit nécessairement d'EAC qui, ensemble, couvrent toutes les Compétences à Maîtriser (CM) du Profil de Formation (PF).

Le référentiel propose un choix d'épreuves de qualification, indiquées par le sigle « Q » dans le tableau récapitulatif des épreuves. L'école peut modifier cette option tout en veillant à couvrir le PF.
Les autres épreuves EAC ont une valeur plus formative mais peuvent intervenir dans la décision de passage de classe.
Au moins une épreuve de qualification doit être organisée par année d'études.
Certains EAC sont simplifiés et constituent une étape avant l'EAC. On parle d'approche spiralaire. L'EAC simplifié est dit « intermédiaire » (EAC I).

Les modules ressources et les EAC complétés d'une épreuve « ressources » non contextualisée ne sont jamais qualifiants.
Si le découpage en EAC est spiralaire, il semble logique de considérer comme qualifiants les EAC terminaux. Néanmoins, l'EAC qualifiant de 5ème année peut être un EAC intermédiaire de la spirale (EAC I/Q).

Sauf réorientation, le redoublement en 5ème année est rarement pertinent dans le cadre d'une OBG spiralaire.

2. Respect des programmes

Il est prévisible que le programme, le profil de formation (PF) et le présent dossier d'évaluation soient cohérents entre eux. En cas de doute, le PF reste la référence principale. Il faut cependant noter que les métiers évoluent, de sorte qu'un PF peut subir des adaptations. Un dossier d'évaluation reste donc un outil « à un moment donné », susceptible de perfectionnements.

3. Stages (sauf puériculture, aspirant en nursing, ens. professionnel secondaire complémentaire et CEFA)

Le stage est un lieu d'apprentissage au même titre que l'atelier, le laboratoire ou la salle de classe.
Il permet d'intégrer les apprentissages des différents cours et d'exercer ses compétences dans un contexte professionnel réel. Il est organisé conformément au règlement des études.

Les compétences exercées en stage sont une information utile pour évaluer certains EAC. Dans ce cas, la grille d'évaluation de l'EAC le prévoit. Les consignes pédagogiques du stage gagnent donc à être conçues collégialement par l'ensemble des professeurs de l'OBG. Le professeur « maître de stage » doit disposer des informations suffisantes, en particulier d'indicateurs, pour observer les compétences de l'élève en stage et en rendre compte aux membres du jury. Il reste indiqué d'organiser des épreuves à caractère pratique au sein de l'école et en présence des membres du jury.

Il est également possible au jury de l'épreuve EAC d'évaluer les compétences de l'élève à partir du rapport de stage, d'une épreuve orale portant sur ce rapport et des informations recueillies par le maître de stage. Dans ce cas, le scénario de l'épreuve le prévoit.

Par contre, l'appréciation globale donnée au stage ne concerne pas nécessairement les seules compétences visées par l'EAC et ne constitue donc pas en soi une information pertinente pour décider de la maîtrise d'un EAC. Pour rappel, une épreuve de l'OBG est interdisciplinaire et doit être évaluée par l'ensemble des enseignants de l'OBG. L'appréciation du stage reste une démarche formative nécessaire.

Les questions d'indiscipline ne peuvent intervenir dans l'évaluation et sont traitées sur base du règlement d'ordre intérieur et de la convention de stage. En particulier, l'absence non justifiée sur le lieu de stage entre dans le total légal d'absences injustifiées. L'étudiant perd alors la qualité d'élève régulier.

Cependant, certains profils de formation comportent des CM relatives aux conduites professionnelles adaptées (ex. : la ponctualité). Dans ce cas seulement, ces conduites peuvent intervenir comme indicateurs et sont reprises dans la grille d'évaluation du référentiel.

4. Barème (EAC)

ATTENTION : le référentiel fixe un seuil minimum à atteindre. Ce seuil ne peut dépasser les exigences du profil de formation. L'élève qui atteint ce seuil doit réussir l'épreuve. L'équipe pédagogique doit s'efforcer d'amener chaque élève à ce seuil et de favoriser le dépassement du seuil.

Le barème indiqué dans le référentiel est fourni à titre indicatif.
Un barème adéquat pour l'évaluation d'un EAC est : non acquis (NA) / acquis (A). Cette approche, en phase avec l'intégration de compétences et la logique interdisciplinaire, aide à motiver adéquatement les décisions d'échec. Cependant, elle nécessite un fonctionnement adapté du jury.
Lorsque le critère de maîtrise de la compétence est acquis, il peut être coté.

La cotation de chaque critère et de calcul de la moyenne pour une réussite à 50% conduit l'élève à réussir l'épreuve même lorsqu'il présente des lacunes importantes au niveau de l'un ou l'autre critère. Cette situation moins cohérente avec l'approche par compétences peut compliquer la motivation des décisions.

5. Pondération (EAC)

Le référentiel ne fournit pas de pondération. L'école peut opter pour une pondération et la décliner par une répartition des points ou par un nombre d'étoiles. La pondération peut être remplacée par la prise en compte d'indicateurs « incontournables » que sont les contraintes particulières imposées dans les consignes du cahier des charges de l'EAC.

6. Cours de la formation commune (FC)

Les cours de la FC sont évalués séparément par discipline.
Un professeur de la FC peut, sur décision de l'équipe pédagogique, participer au jury de l'OBG.
Il peut utiliser la production de l'OBG comme support pour évaluer les compétences propres à sa discipline de la FC mais il ne peut faire intervenir cette appréciation dans l'évaluation de l'OBG, laquelle porte exclusivement sur les compétences CM du PF.
Le tableau de planification peut intégrer des ressources des cours de la formation commune et faciliter ainsi la coordination des apprentissages.

7. Encadrement de l'épreuve EAC

Le référentiel prévoit la désignation de la discipline dont le chargé de cours sera chargé de favoriser l'intégration des apprentissages et préparer les élèves à l'épreuve EAC (professeur-accompagnateur).
La Direction de l'établissement peut modifier cette disposition.

8. Autonomie, responsabilité et évaluation formative

Le dispositif d'évaluation de l'OBG fonctionne mal s'il est mal compris par les élèves, leurs parents ou par les enseignants. Des conditions qui favorisent son bon fonctionnement sont :

- la compréhension et l'adhésion des enseignants à l'approche pédagogique, leur volonté de réussir en équipe ;
- l'information claire et cohérente des élèves et des parents, qu'il s'agisse des grilles, des scenarios ou de l'organisation ;
- lors de l'apprentissage, l'utilisation systématique et maîtrisée des grilles critériées, dans une perspective d'auto-évaluation et de remédiation immédiate.

9. Culture scolaire

Elèves, parents et enseignants sont imprégnés d'une culture scolaire fondée sur la vérification des savoirs, la sanction du mérite et la motivation par les points.
Le changement de culture est fondamental et réclame d'être expliqué. Il nécessite de la patience, un cadrage fréquent, une concertation et un effort de communication. La transition peut induire des effets pervers dont le jeune ne doit pas faire les frais.

10. Recommandations particulières de la commission

- Lors de chaque EAC, les élèves tirent au sort une situation précise (un scénario). Selon le type de situation, l'élève doit souvent, mais pas toujours, effectuer une recherche dans des documents. C'est pourquoi, ce critère n'est pas toujours activé sauf dans l'EAC 1.
- L'aptitude à s'auto-évaluer n'est pas une CM et ne doit donc pas entraîner l'échec à l'épreuve. Cependant, elle constitue un facteur d'apprentissage et de remédiation, et à ce titre, peut utilement être intégrée dans la grille du bulletin.

Evaluation de l'option de base groupée

3ème degré : 7ème année

Section (PF) : **code : 8212**
Intitulé : Agent / Agente Médico-Social(e)

Tableau récapitulatif des épreuves

Epreuve (**)	Q (*)	Intitulé
EAC 1	X	Accueillir les visiteurs, gérer les communications téléphoniques et gérer le travail administratif
EACi 1		Accueillir les visiteurs (patients, clients, famille, technicien …) en face à face et effectuer le travail administratif en rapport
EACi 2	X	Accueillir les visiteurs en face à face, gérer les communications téléphoniques et effectuer le travail administratif en rapport

Planification des épreuves (organigramme)

	Période 1	Période 2	Période 3
7ème	EACi 1	EACi 2	EAC 1

(*) Placer une croix (X) lorsque l'EAC compte comme épreuve de qualification (au choix de l'école – donné à titre indicatif)
(**) **EAC** = ensemble articulé de compétences
EACi = EAC intermédiaire



Section : 7ème P AMS

TABLEAU DE CONCERTATION POUR LA PLANIFICATION DES RESSOURCES Tableau fourni à titre indicatif dans le but de faciliter la concertation pour la planification					
		RESSOURCES CIBLEES (savoirs – savoir-faire – attitudes)			
EAC :	**Période**	**BUREAUTIQUE**	**DEONTOLOGIE ET RELATIONS HUMAINES**	**TECHNIQUE D'ACCUEIL**	**APPROCHE DES INSTITUTIONS MÉDICO-SOCIALES**
EAC i 1 **Accueillir les visiteurs (patients, clients, famille, technicien …) en face à face et effectuer le travail administratif en rapport**	**1**	• L'organisation d'un lieu d'accueil • L'aménagement de l'accueil : - mobilier (type, emplacement) - matériel indispensable - circulation - identifier les appareils indispensables - placer les outils de manière fonctionnelle - déterminer un espace réservé à la file d'attente et permettant d'isoler un interlocuteur - isoler l'écran d'ordinateur de la vue des visiteurs • La répartition des espaces • Les sources documentaires de référence	• Le métier, les rôles, les fonctions, activités et compétences de l'AMS • Définitions, buts et règles de fonctionnement et comparaison : de l'accueil, des relations humaines, de la déontologie, du droit, de l'éthique, de la morale et de la confidentialité • Connaître, comprendre et respecter la culture de chacun afin de la mettre en application lors des divers contacts avec les bénéficiaires • Connaître et mettre en application les valeurs morales. • Se présenter et la présentation physique : - saluer - accueillir - prendre congé - présenter et se présenter - décrire ses liens avec les autres - interpeller - s'excuser	• La fonction d'accueil et les compétences ciblées en lien avec le cours de techniques d'accueil • Communication et interrelations : - concepts et principes de la communication : étude du processus - la communication verbale et non verbale : notions générales et caractéristiques. - les notions associées au paralangage - préjugés et stéréotypes • Les émotions. • Les notions associées au charisme.	• Le rôle de l'AMS • Les attentes du patient lors d'une consultation chez le médecin : - être bien accueilli - être traité dans le respect et la confidentialité - … • La prestation de soin • Le bénéficiaire • Les dispensateurs de soins • La nomenclature des soins • Le concept de soins de santé • Le corps médical et le corps paramédical • Les soins de confort et ceux de préventions • Les différents types d'institutions



		• Sur base d'instructions et dans le cadre d'une simulation d'accueil : - localiser l'endroit adéquat - déterminer l'itinéraire à emprunter - le communiquer - prendre congé • Recherche de plans et d'itinéraires • La gestion horaire • Identifier la durée des différents types d'interventions • La tenue d'un agenda, d'un planning	- engager, continuer et terminer une conversation - exercices d'élocution • Les cinq premières minutes d'une rencontre. • S'exprimer oralement et par écrit		
EACi 2 **Accueillir les visiteurs en face à face, gérer les communications téléphoniques et effectuer le travail administratif en rapport**	**2**	Idem EACi1 + • Les annuaires • Les sites spécifiques : - numéros de téléphone - plan d'accès, consultations des spécialistes - les séjours à l'hôpital… • La recherche dans un répertoire, un annuaire • Demander un numéro de téléphone aux services de renseignement • Utilisation de l'Internet - Se connecter au serveur approprié	Idem EACi1 + • Etablir un répertoire contenant le vocabulaire concernant : - la déontologie - le personnel médical et paramédical - les services hospitaliers - les responsabilités • L'entretien téléphonique : - les règles de courtoisie - recevoir un appel téléphonique - l'accueil téléphonique - passer un appel téléphonique - prendre un rendez-vous téléphonique • Le rapport oral et les conditions pour réaliser un rapport dynamique *Exercices de communication en face à face ET au téléphone :* *- chez le pharmacien,* *- chez le médecin,*	Idem EACi1 + • L'écoute : processus et obstacles • Les façons de mieux écouter : l'écoute informative, l'écoute aidante, la reformulation, les méthodes pour améliorer son écoute • L'accueil au téléphone : fonction, méthodologie, obstacles	Idem EACi1 + • Les institutions médico-sociales : - service des œuvres médico-sociales : - aide à la lutte contre les maladies respiratoires et la tuberculose - politique de prévention du SIDA - protection mère et enfant - maison médicale. • L'organisation politique et administrative : - au niveau national - au niveau régional - au niveau de la communauté française



		• Les moteurs de recherche - Exploiter les moteurs de recherche pour consulter les annuaires des « Pages d'Or » • Utiliser les modes de transmission • Photocopieur • Fax • Envoi d'un mail avec pièce attachée	*- un petit accident en rue,* *- « je ne me sens pas bien »* *- fixer un rendez-vous chez … par téléphone* *Discussions diverses :* *« est-ce plus facile ou non qu'en face à face ? »* *Les avantages et inconvénients de chacun* • Les différents types de communication • Les différentes distances et liens de la communication • Donner des informations par téléphone • Gérer ses émotions		- au niveau de la commune • Les C.P.A.S. • Les mutuelles • Les assurances • Les qualités de rigueur
EAC 1 **Accueillir les visiteurs, gérer les communications téléphoniques et gérer le travail administratif**	**3**	Idem EAC i 1 et 2 + • L'impression d'étiquettes • Le bordereau de visite • L'outil informatique • L'impression de l'information • Le tableur • La base de données : - fonction « recherche et remplace » dans une base de données • La création d'un fichier : - constitution d'un fichier informatisé • Type et mode de classement : - les règles de classement alphabétique - les majuscules accentuées • Organisation des informations	Idem EACi1 et 2 + • Le secret professionnel • Le secret médical : - le serment d'Hippocrate et les articles du code pénal : 458 et 458 bis, - les articles 422 et 422 bis du code pénal concernant « la non-assistance à personne en danger » • Le secret et la justice • Le secret et la santé • Le secret et l'argent : - percevoir un acompte, - encoder les différentes prestations pour le service comptable, - établir une note et encaisser • Le secret et l'informatique	Idem EACi1 et 2 + • L'altérité : reconnaissance de l'autre dans ses différences, subjectivité et cadres de référence, empathie, notion de handicaps, notion d'environnement (social, culturel, institutionnel) • Etat de stress et stratégies : la notion de « coping », émotions et ajustement, sophrologie • Le concept de soi et la présentation de soi	Idem EACi1 et 2 + • Lire, comprendre l'utilité, repérer les éléments essentiels de documents • Compléter ces documents en fonctions du bénéficiaire et/ou du prestataire • Les centres de santé : - centres de santé mentale - télé-accueil - IMP • Les centres de coordination de soin et de services d'aide aux familles • Distribution de repas à domicile • Aide médicale urgente



		• Les différents éléments d'un dossier • Les classifications des documents dans un dossier • Le réapprovisionnement des stocks de documents (seuil de sécurité) • Le flux des documents • Le classement des dossiers … • Les délais de conservation des documents • La réglementation des archives hospitalières • Le stockage des informations • La numérisation des informations • La tarification des acomptes • Les diverses cautions • Etablir une note en respectant les procédures administratives : - les mentions obligatoires - les mentions facultatives - le respect des procédures - la validité des codes	• Le dossier médical • La protection de la vie privée		• La sécurité sociale : - principes et évolution - office national de la sécurité sociale - mission/rôle - financement - assujettis et non-assujettis - structure

Niveau : 7ème
Classement : P
Section : Agent / Agente Médico-Social(e)
Intitulé : Accueillir les visiteurs (patients, clients, famille, technicien …) en face à face et effectuer le travail administratif en rapport
Epreuve intermédiaire

CAHIER DES CHARGES – EACi 1

1. Relevé, dans le PF, des CM mobilisées dans le cadre de l'EAC

1.1.1 / 1.2.2 / 1.2.3 / 1.2.4 / 1.2.6 / 1.2.7 / 1.2.8 / 1.2.11 / 1.2.12 / 1.3.1 / 1.3.2 / 1.3.3 / 1.4.1 / 1.5.1 / 1.5.2 / 1.5.3 / 1.5.4 / 1.5.5 / 1.6.1 / 1.6.2 / 1.8.1 / 1.8.2 / 1.8.3 / 1.8.4 / 1.8.5 / 1.9.1 / 1.9.2 / 1.9.3 / 1.10.1 / 1.10.2 / 1.11.1 / 1.11.2 / 1.12.1 / 1.12.3
2.1.1 / 2.1.2 / 2.1.3 / 2.1.4 / 2.5.1 / 2.5.2 / 2.5.3 / 2.5.4
3.1.1 / 3.1.3 / 3.1.4 / 3.1.5 / 3.1.6 / 3.1.8 / 3.1.9 / 3.2.1 / 3.2.2 / 3.3.1 / 3.3.2 / 3.4.1

2. Scénario illustratif de la mise en situation professionnelle

Vous êtes appelé(e) par une agence d'intérim pour effectuer un remplacement au centre médical « Les pagodes ». Vous serez chargé(e) d'accueillir divers visiteurs.
Lors de votre arrivée, on vous remet les documents nécessaires à votre fonction et vous organisez votre espace de travail ainsi que l'espace d'accueil.
Un peu plus tard, une personne se présente pour un rendez-vous chez un ORL. Elle prétend avoir rendez-vous à 11h30 ; or, elle n'est pas reprise dans l'agenda et ni dans les plages de consultations. Elle s'emporte.
Pendant ce temps, le technicien de la firme Canon se présente pour un dépannage urgent de la photocopieuse du service de tarification. Vous gérez l'accueil.

3. Invariants

- Jeu de rôle
- Accueillir un ou des visiteurs dans une situation face à face
- Consulter divers documents avant et pendant le jeu de rôle (dont l'organigramme, le plan des lieux
- Compléter un document

4. Paramètres (variables)

- Particularité des visiteurs (patients, clients, famille, technicien…)
- Caractéristiques des interlocuteurs (bégaiement, surdité, handicap moteur, grossesse…)
- Destination de l'interlocuteur
- Renseignements demandés
- La préparation du jeu de rôle peut être assistée par un questionnaire portant sur le document fourni

5. Indices non fournis au départ (et impliquant donc une activité de recherche de l'élève)

Éventuellement des renseignements à rechercher dans des documents

6. Consignes

- **Tâche à effectuer et production attendue (théorique et pratique avec interview)**

  Dans le respect des missions et des règles de la profession, vous devez, en particulier :
  - accueillir
  - pratiquer une écoute active
  - informer la personne afin de satisfaire sa demande
  - orienter la personne vers le service ou le lieu adéquat
  - choisir et compléter le document adéquat (agenda, bordereau de visite, fichier informatisé, carte de rendez-vous, listing de participation, attestation de présence…)
  - respecter la culture des personnes
  - aménager l'espace d'accueil et de travail

  Rédiger l'autoévaluation de la prestation

- **Contraintes particulières imposées pour la réalisation de la tâche et pour le seuil minimum de qualité requis**

  L'apprenant doit être muni de son matériel personnel : stylo, bloc de feuilles, …

- **Conditions matérielles**

  L'apprenant(e) dispose de toute la documentation professionnelle requise telle que :
  - le plan de l'institution
  - l'organigramme de l'institution
  - les agendas des différents médecins du centre médical
  - la note d'information concernant les prises de rendez-vous
  - l'horaire des consultations
  - des cartes de rendez-vous et des fiches d'inscription à compléter

- **Temps accordé pour la réalisation du travail**

  - Préparation au jeu de rôle: maximum 4 x 50 minutes
  - Jeu de rôle : maximum 20 minutes + 10 minutes pour l'autoévaluation

7. Professeur-accompagnateur

Discipline : tous les cours de l'OBG + idéalement le cours de français



Section : Agent / Agente Médico-Social(e)
Classement : P
Niveau : 7ème
Intitulé : Accueillir les visiteurs (patients, clients, famille, technicien …) en face à face et effectuer le travail administratif en rapport
Epreuve intermédiaire

BULLETIN – EACi 1

Critère	Indicateur	Appréciation
Se gérer	L'apprenant adopte une position ergonomique face au poste de travail Il adopte une hygiène corporelle et une tenue vestimentaire correctes	**NA / A**
Interpréter Pertinence	L'apprenant identifie la situation-problème Il identifie les éléments utiles	**NA / A**
Mener une recherche	L'apprenant récolte les informations manquantes	**NA / A**
Construire une réponse Cohérence interne Ressources Complétude	Le travail est mené logiquement : - la chronologie est respectée - les priorités sont estimées Les arguments sont pertinents Les conclusions sont cohérentes L'apprenant : - applique les règles de courtoisie : poli, aimable, patient - adopte une attitude d'écoute, de disponibilité, de service et d'empathie - adapte ses explications au langage, à l'âge et aux déficiences de la personne - informe de façon juste, claire, pertinente le visiteur - oriente correctement le visiteur - possède un maintien correct : il maîtrise ses émotions, conserve son calme, n'affiche pas ses sentiments et respecte les personnes - réajuste les interventions prévues si la situation l'exige : il fait face aux difficultés rencontrées et gère les imprévus - respecte systématiquement les règles de déontologie et le secret professionnel - connaît les monographies des fonctions concernées - connaît et utilise à bon escient les procédés, le mobilier et le matériel de classement - applique les techniques de reformulation et de communication de façon à établir une relation privilégiée avec les interlocuteurs - complète ou modifie les documents - gère seul les tâches confiées - se base sur sa connaissance des institutions médico-sociales pour répondre correctement à la demande d'un bénéficiaire - identifie les différents services sur base d'un organigramme ou d'un référentiel Le travail est mené à terme	**NA / A**
Communiquer Lisibilité et soin	L'apprenant est souriant La voix de l'apprenant est bien placée, il adopte un volume et un débit suffisants Le vocabulaire lié à la profession, y compris la communication, est correctement utilisé Les documents sont bien présentés et soignés	**NA / A**



	L'apprenant s'exprime dans un français correct et utilise un vocabulaire adapté et précis	
S'auto-évaluer	L'apprenant : - décrit son travail de manière objective - entend ses lacunes éventuelles - collabore à la recherche de pistes pour s'améliorer	**NA / A**
S'organiser	L'apprenant : - réalise le travail dans le temps imparti - s'adapte aux contraintes matérielles - organise son travail et son poste de travail - est en possession de son matériel	**NA / A**
Utiliser les ressources	L'apprenant utilise à bon escient les référents courants	**NA / A**
Commentaires et plan éventuel de remédiation		
Remarque : Le critère « mener une recherche » peut ne pas être évaluable		

En date du ...., l'élève (Nom, Prénom) ....
a présenté et (*biffer les mentions inutiles*) :

- a réussi l'épreuve, il maîtrise les compétences.
- a échoué à l'épreuve, il ne maîtrise pas les compétences.
- après remédiation, a réussi une épreuve et remédié à ses lacunes. Il maîtrise les compétences.

Pour le jury La direction

Niveau : 7ème
Classement : P
Section : Agent / Agente Médico-Social(e)
Intitulé : Accueillir les visiteurs en face à face, gérer les communications téléphoniques et effectuer le travail administratif en rapport
Epreuve intermédiaire qualifiante

CAHIER DES CHARGES – EACi 2

1. Relevé, dans le PF, des CM mobilisées dans le cadre de l'EAC

1.1.1 / 1.2.2 / 1.2.3 / 1.2.4 / 1.2.6 / 1.2.7 / 1.2.8 / 1.2.11 / 1.2.12 / 1.3.1 / 1.3.2 / 1.3.3 / 1.4.1 / 1.5.1 / 1.5.2 / 1.5.3 / 1.5.4 / 1.5.5 / 1.6.1 / 1.6.2 / 1.7.1 / 1.7.2 / 1.7.3 / 1.8.1 / 1.8.2 / 1.8.3 / 1.8.4 / 1.8.5 / 1.9.1 / 1.9.2 / 1.9.3 / 1.10.1 / 1.10.2 / 1.11.1 / 1.11.2 / 1.12.1 / 1.12.3
2.1.1 / 2.1.2 / 2.1.3 / 2.1.4 / 2.3.5 / 2.3.6 / 2.5.1 / 2.5.2 / 2.5.3 / 2.5.4
3.1.1 / 3.1.3 / 3.1.4 / 3.1.5 / 3.1.6 / 3.1.8 / 3.1.9 / 3.2.1 / 3.2.2 / 3.3.1 / 3.3.2 / 3.4.1

2. Scénario illustratif de la mise en situation professionnelle

Vous êtes intérimaire dans la MRS « Mon petit 7e ciel ». Vous y assurez les fonctions d'accueil en face à face et d'accueil téléphonique.
Madame Bertrand se présente à l'accueil. Elle vient de procéder à l'installation de sa maman. Elle précise que celle-ci veut prendre ses repas dans sa chambre car elle préfère manger seule et en toute quiétude ; les autres pensionnaires pourraient être ennuyeux.
De plus, Madame Bertrand demande à l'AMS si Madame Tardieu, une ancienne voisine est toujours en froid avec sa fille pour une question d'argent.
En même temps, l'infirmière-chef téléphone à l'AMS et lui demande d'appeler le médecin traitant de Monsieur René Lambert car celui-ci présente des symptômes grippaux.
Vous répondez aux demandes.

3. Invariants

- Jeu de rôle
- Travailler au sein d'une maison de repos et de soins (MRS)
- Accueillir un ou des visiteurs dans une situation face à face
- Gérer une ou des communications téléphoniques (émission et / ou réception)
- Consulter divers documents
- Administration de l'information

4. Paramètres (variables)

- MRS réelle ou fictive
- Type de service
- Particularité des visiteurs - interlocuteurs (patients, clients, famille, technicien…)
- Caractéristiques des interlocuteurs (bégaiement, surdité, handicap moteur, grossesse…)

- Destination de l'interlocuteur
- Renseignements demandés
- Support d'administration (informatique, papier)

5. Indices non fournis au départ (et impliquant donc une activité de recherche de l'élève)

Éventuellement des renseignements à rechercher dans des documents

6. Consignes

➢ **Tâche à effectuer et production attendue (pratique avec interview)**

Dans le respect des missions et des règles de la profession, vous devez, en particulier :

- accueillir
- pratiquer une écoute active
- informer la personne afin de satisfaire sa demande
- orienter la personne vers le service
- choisir et compléter le document adéquat (agenda, bordereau de visite, carte de rendez-vous, listing de participation, attestation de présence…)
- respecter la culture des personnes

Vous devez pouvoir établir des liens (similitudes, différences) entre la situation et une expérience professionnelle vécue en stage
A la demande du jury, vous procèderez à votre auto-évaluation

➢ **Contraintes particulières imposées pour la réalisation de la tâche et pour le seuil minimum de qualité requis**

L'apprenant doit être muni de son matériel personnel : stylo, bloc de feuilles, …

➢ **Conditions matérielles**

L'apprenant(e) dispose :

- de la fiche de présentation du service de la MRS
- du règlement d'ordre intérieur de la MRS
- de la convention entre le résident et la MRS
- du plan des différents étages de la MRS
- de l'organigramme de la MRS
- du répertoire téléphonique des numéros internes à la MRS
- du listing des résidents
- de l'agenda du directeur de la MRS
- des annuaires téléphoniques ou d'une connexion internet
- d'un téléphone
- des autres supports et documents professionnels susceptibles d'être utilisés dans le cadre de ses missions (ex : planning des différentes activités organisées pour les résidents, catalogue de pansements,…)

- **Temps accordé pour la réalisation du travail**

L'étude des caractéristiques de la MRS est préalable à l'épreuve

- Jeu de rôle : maximum 40 minutes + 10 minutes pour l'autoévaluation
- Défense de la fiche de stage : maximum 10 minutes

7. **Professeur-accompagnateur**
   Discipline : tous les cours de l'OBG + idéalement le cours de français

Section : Agent / Agente Médico-Social(e)
Classement : P
Niveau : 7ème
Intitulé : Accueillir les visiteurs en face à face, gérer les communications téléphoniques et effectuer le travail administratif en rapport
Epreuve intermédiaire qualifiante

BULLETIN – EACi 2

Critère	Indicateur	Appréciation
Se gérer	L'apprenant adopte une position ergonomique face au poste de travail Il adopte une hygiène corporelle et une tenue vestimentaire correctes	**NA / A**
Interpréter Pertinence	L'apprenant identifie la situation-problème Il identifie les éléments utiles Il identifie les idées principales d'un entretien téléphonique	**NA / A**
Mener une recherche	L'apprenant récolte les informations manquantes	**NA / A**
Construire une réponse Cohérence interne Ressources Complétude	Le travail est mené logiquement : - la chronologie est respectée - les priorités sont estimées Les arguments sont pertinents Les conclusions sont cohérentes L'apprenant : - applique les règles de courtoisie : poli, aimable, patient - adopte une attitude d'écoute, de disponibilité, de service et d'empathie - adapte ses explications au langage, à l'âge et aux déficiences de la personne - informe de façon juste, claire, pertinente le visiteur - oriente correctement le visiteur - possède un maintien correct : il maîtrise ses émotions, conserve son calme, n'affiche pas ses sentiments et respecte les personnes - réajuste les interventions prévues si la situation l'exige : il fait face aux difficultés rencontrées et gère les imprévus - respecte systématiquement les règles de déontologie et le secret professionnel - connaît les monographies des fonctions concernées - applique les techniques de reformulation et de communication de façon à établir une relation privilégiée avec les interlocuteurs - complète ou modifie les documents - gère seul les tâches confiées - se base sur sa connaissance des institutions médico-sociales pour répondre correctement à la demande d'un bénéficiaire - identifie les différents services sur base d'un organigramme ou d'un référentiel - identifie l'interlocuteur lors d'une communication téléphonique - filtre les appels téléphoniques - appelle un correspondant, trouve seul le numéro de téléphone et formule clairement son message - délivre correctement un message sur répondeur téléphonique - respecte les règles de politesse et les usages téléphoniques lors de la réception ou de l'émission d'un appel Le transfert à des situations vécues en stage est adéquat Le travail est mené à terme	**NA / A**

Communiquer Lisibilité et soin	La voix de l'apprenant est bien placée, il adopte un volume et un débit suffisants L'apprenant est souriant Le vocabulaire lié à la profession, y compris à la communication est correctement utilisé Les documents sont bien présentés et soignés L'apprenant s'exprime dans un français correct et utilise un vocabulaire adapté et précis	**NA / A**
S'auto-évaluer	L'apprenant : - décrit son travail de manière objective - entend ses lacunes éventuelles - collabore à la recherche de pistes pour s'améliorer	**NA / A**
S'organiser	L'apprenant : - réalise le travail dans le temps imparti - s'adapte aux contraintes matérielles - organise son travail et son poste de travail - est en possession de son matériel	**NA / A**
Utiliser les ressources	L'apprenant utilise à bon escient les référents courants	**NA / A**
Commentaires et plan éventuel de remédiation		
Remarque : Le critère « mener une recherche » peut ne pas être évaluable		

En date du ...., l'élève (Nom, Prénom) ....
a présenté et (*biffer les mentions inutiles*) :

- a réussi l'épreuve, il maîtrise les compétences.
- a échoué à l'épreuve, il ne maîtrise pas les compétences.
- après remédiation, a réussi une épreuve et remédié à ses lacunes. Il maîtrise les compétences.

Pour le jury La direction

Niveau : 7ème
Classement : P
Section : Agent / Agente Médico-Social(e)
Intitulé : Accueillir les visiteurs, gérer les communications téléphoniques et gérer le travail administratif
Epreuve qualifiante

CAHIER DES CHARGES – EAC 1

1. Relevé, dans le PF, des CM mobilisées dans le cadre de l'EAC

1.1.1 / 1.2.2 / 1.2.3 / 1.2.4 / 1.2.6 / 1.2.7 / 1.2.8 / 1.2.11 / 1.2.12 / 1.3.1 / 1.3.2 / 1.3.3 / 1.4.1 / 1.5.1 / 1.5.2 / 1.5.3 / 1.5.4 / 1.5.5 / 1.6.1 / 1.6.2 / 1.7.1 / 1.7.2 / 1.7.3 / 1.8.1 / 1.8.2 / 1.8.3 / 1.8.4 / 1.8.5 / 1.9.1 / 1.9.2 / 1.9.3 / 1.10.1 / 1.10.2 / 1.11.1 / 1.11.2 / 1.12.1 / 1.12.3 2.1.1 / 2.1.2 / 2.1.3 / 2.1.4 / 2.2.1 / 2.2.2 / 2.2.3 / 2.3.1 / 2.3.2 / 2.3.3 / 2.3.4 / 2.3.5 / 2.3.6 / 2.4.1 / 2.5.1 / 2.5.2 / 2.5.3 / 2.5.4 / 2.6.1 / 2.6.2 / 2.6.3 / 2.7.1 / 2.7.2 / 2.7.3 / 2.7.4 / 2.8.1 / 2.8.2 / 2.9.1 / 2.9.2 / 2.9.3 / 2.9.4 / 2.10.1 / 2.10.2 / 2.11.1 / 2.11.2 / 2.11.3 / 2.12.1 / 2.12.2
3.1.1 / 3.1.2 / 3.1.3 / 3.1.4 / 3.1.5 / 3.1.6 / 3.1.7 / 3.1.8 / 3.1.9 / 3.2.1 / 3.2.2 / 3.2.3 / 3.3.1 / 3.3.2 / 3.4.1

2. Scénario illustratif de la mise en situation professionnelle:

L'agence d'intérim « Multiservices » vous contacte afin d'assurer un remplacement en tant qu'AMS au Centre Hospitalier Hennuyer (CHH).
Dès votre arrivée, vous prenez connaissance des documents utilisés à l'accueil du CHH.
Vous êtes chargé(e) d'assumer l'accueil en face à face, la gestion d'appels téléphoniques entrants ou sortants et la réalisation du travail administratif (encodage, de documents, rédaction d'avis destinés aux patients, …).
La journée est particulièrement chargée. Les situations s'imbriquent les unes dans les autres.
A 13 h10, Monsieur Lambert vient pour « sa prostate ». Il a rendez-vous à 13h30 mais étant donné que c'est la première fois, il est venu plus tôt.
Une maman téléphone car sa fille a les glandes salivaires bouchées et elle souffre énormément. Elle souhaite un rendez-vous pour un mercredi après-midi.
Une collègue pressée vous apporte une pile de dossiers qu'elle laisse tomber. Vous devez les reclasser dans l'ordre alphabétique.
La chef de service vous signale que le Dr. Grégoire ne pourra pas assurer sa consultation le vendredi 20 mai car il doit se présenter chez le notaire pour signer l'acte d'achat de sa nouvelle maison.
Elle vous demande de prévenir les patients inscrits et de proposer d'autres rendez-vous selon l'agenda en votre possession (sur PC). La première patiente décroche, la seconde ne répond pas, le répondeur de la troisième s'enclenche.
Vous gérez l'ensemble de vos tâches.

3. Invariants

- Jeu de rôle
- Contexte hospitalier
- Accueillir les visiteurs dans une situation face à face
- Gérer les communications téléphoniques (émission – réception)
- Rédiger ou encoder des documents manuscrits dans un traitement de texte, un tableur et une base de données
- Editer un tableau simple de calculs
- Editer une note de service
- Consulter divers documents
- Classer divers documents
- Encaisser

4. Paramètres (variables)

- Particularité des visiteurs (patients, clients, famille, technicien…)
- Caractéristiques des interlocuteurs (bégaiement, surdité, handicap moteur, grossesse…)
- Destination de l'interlocuteur
- Renseignements demandés
- Documents à compléter (agendas, fichiers informatisés, cartes de rendez-vous, fiches d'inscription, …)
- Document informatif à concevoir et à éditer

5. Indices non fournis au départ (et impliquant donc une activité de recherche de l'élève)

Renseignements à rechercher dans des documents ou auprès de personnes

6. Consignes

➢ **Tâche à effectuer et production attendue (pratique avec interview)**

Dans le respect des missions et des règles de la profession, vous accueillez les visiteurs, gérez les appels téléphoniques, menez les tâches qui s'imposent.
En particulier, vous :

- prenez connaissance des documents utilisés dans l'institution
- éditez un tableau, une affichette, une note de service,… dans un traitement de texte
- éditez un tableau de calculs simples dans un tableur et le représentez sous forme de graphique
- encaissez les consultations médicales
- veillez au classement des documents et des dossiers

Vous devez pouvoir établir des liens (similitudes, différences) entre la situation et une expérience professionnelle vécue en stage
A la demande du jury, vous procèderez à votre auto-évaluation

- **Contraintes particulières imposées pour la réalisation de la tâche et pour le seuil minimum de qualité requis**

  L'apprenant doit être muni de son matériel personnel : stylo, bloc de feuilles, …

- **Conditions matérielles**

  L'apprenant(e) dispose :
  - des supports administratifs et des documents professionnels requis tels que :
    - la brochure d'accueil de l'institution hospitalière
    - la note d'information sur la prise des rendez-vous
    - la tarification des consultations
    - l'horaire des consultations
    - les fiches d'inscription et les cartes de rendez-vous à compléter
    - le listing des patients
    - les numéros de téléphone internes
    - les annuaires téléphoniques
    - les documents d'admission en hôpital de jour
    - les formulaires de sortie contre avis médical
    - les formulaires d'attestation de présence
    - les documents à compléter pour les radiographies, les échographies, les scanners, les dopplers, les mammographies
    - les preuves de paiement à remettre aux patients
    - les contrats de location de téléviseur
  - d'un ordinateur et du logiciel d'administration de l'accueil

- **Temps accordé pour la réalisation du travail**

  L'étude des caractéristiques du centre hospitalier est préalable à l'épreuve

  - Utilisation du traitement de texte et du tableur : maximum 2 x 50 minutes
  - Jeu de rôle + autoévaluation : maximum 50 minutes
  - Défense de la fiche de stage : maximum 10 minutes

7. Professeur-accompagnateur

Discipline : tous les cours de l'OBG + idéalement le cours de français



Section : Agent / Agente Médico-Social(e)
Classement : P
Niveau : 7ème
Intitulé : Accueillir les visiteurs, gérer les communications téléphoniques et gérer le travail administratif
Epreuve qualifiante

BULLETIN – EAC 1

Critère	Indicateur	Appréciation
Se gérer	L'apprenant adopte une position ergonomique face au poste de travail Il adopte une hygiène corporelle et une tenue vestimentaire correctes	**NA / A**
Interpréter Pertinence	L'apprenant identifie la situation-problème Il identifie les éléments utiles Il identifie les idées principales d'un entretien téléphonique	**NA / A**
Mener une recherche	L'apprenant récolte les informations manquantes	**NA / A**
Construire une réponse Cohérence interne Ressources	Le travail est mené logiquement : - la chronologie est respectée - les priorités sont estimées Les arguments sont pertinents Les conclusions sont cohérentes L'apprenant : - applique les règles de courtoisie : poli, aimable, patient - adopte une attitude d'écoute, de disponibilité, de service et d'empathie - adapte ses explications au langage, à l'âge et aux déficiences de la personne - informe de façon juste, claire, pertinente le visiteur - oriente correctement le visiteur - possède un maintien correct : il maîtrise ses émotions, conserve son calme, n'affiche pas ses sentiments et respecte les personnes - réajuste les interventions prévues si la situation l'exige : il fait face aux difficultés rencontrées et gère les imprévus - respecte systématiquement les règles de déontologie et le secret professionnel - connaît les monographies des fonctions concernées - applique les techniques de reformulation et de communication de façon à établir une relation privilégiée avec les interlocuteurs - crée, complète ou modifie les documents - réalise correctement l'encaissement d'une consultation médicale - gère seul les tâches confiées - se base sur sa connaissance des institutions médico-sociales pour répondre correctement à la demande d'un bénéficiaire - identifie les différents services sur base d'un organigramme ou d'un référentiel - identifie l'interlocuteur lors d'une communication téléphonique - filtre les appels téléphoniques - appelle un correspondant, trouve seul le numéro de téléphone et formule clairement son message - délivre correctement un message sur répondeur téléphonique - respecte les règles de politesse et les usages téléphoniques lors de la réception ou de l'émission d'un appel	**NA / A**



Complétude	- respecte les règles lors du classement de documents et dossiers - utilise les outils bureautiques appropriés (PC, téléphone…) - utilise les fonctions classiques d'un tableur - utilise les fonctions classiques d'un traitement de texte - est capable de réagir à d'éventuels problèmes informatiques simples Le transfert à des situations vécues en stage est adéquat Le travail est mené à terme	
Communiquer Lisibilité et soin	L'apprenant est souriant La voix de l'apprenant est bien placée, il adopte un volume et un débit suffisants Le vocabulaire lié à la profession, y compris la communication, est correctement utilisé Les documents sont bien présentés et soignés L'apprenant s'exprime dans un français correct et utilise un vocabulaire adapté et précis	**NA / A**
S'auto-évaluer	L'apprenant : - décrit son travail de manière objective - entend ses lacunes éventuelles - collabore à la recherche de pistes pour s'améliorer	**NA / A**
S'organiser	L'apprenant : - réalise le travail dans le temps imparti - s'adapte aux contraintes matérielles - organise son travail et son poste de travail - est en possession de son matériel	**NA / A**
Utiliser les ressources	L'apprenant utilise à bon escient les référents courants	**NA / A**
Commentaires et plan éventuel de remédiation		

En date du ...., l'élève (Nom, Prénom) ....
a présenté et (*biffer les mentions inutiles*) :

- a réussi l'épreuve, il maîtrise les compétences.
- a échoué à l'épreuve, il ne maîtrise pas les compétences.
- après remédiation, a réussi une épreuve et remédié à ses lacunes. Il maîtrise les compétences.

Pour le jury   La direction